

KAJIAN PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE DALAM PERGERAKAN KOMUTER BEKASI-JAKARTA

Fakhriah Aqmarina Quinta
fakhriah.aqmarina.q@mail.ugm.ac.id

H.B.S. Eko Prakoso
ekoprak@ugm.ac.id.

Abstract

KRL Commuter Line is one of transportation mode alternative that becomes the priority of government's development to reduce congestion in Jabodetabek region. This research focused on the utilization of KRL Commuter Line by commuters who comes from Bekasi City as the largest contributor of commuters in DKI Jakarta. This study aimed: to describe the characteristics of commuters, to describe the characteristics of commuters movement, and to rate the service quality transportation of KRL Commuter Line. This study used a quantitative approach and analyzed by using descriptive analysis.

The results showed that the characteristics of commuters are dominated by women, have job dominant as private employees, and have middle class income. Most commuters use the KRL with high frequency in one week (5-7 days per week). The majority of commuters have travel purpose to work and use the movement of vehicles from and to the KRL station. The commuters assess that the service quality of KRL Commuter Line from dimension of the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy are good.

Keywords: KRL Commuter Line, Commuters, Bekasi

Abstrak

KRL Commuter Line merupakan salah satu moda transportasi alternatif yang menjadi arahan pengembangan pemerintah untuk mengurangi kemacetan di Kawasan Jabodetabek. Penelitian ini difokuskan pada kajian pemanfaatan KRL Commuter Line oleh komuter yang berasal dari Kota Bekasi sebagai penyumbang jumlah komuter terbanyak di DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik komuter, mendeskripsikan karakteristik pergerakan komuter, dan menilai kualitas KRL Commuter Line berdasarkan persepsi komuter. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik komuter pengguna KRL Commuter Line didominasi oleh perempuan, pekerjaan dominan pegawai swasta, dan memiliki penghasilan kelas menengah. Sebagian besar komuter menggunakan KRL dengan frekuensi tinggi dalam satu minggu (5-7 hari per minggu). Mayoritas komuter memiliki tujuan pergerakan untuk bekerja dan menggunakan kendaraan penghubung dari dan menuju stasiun. Secara umum penilaian kualitas pelayanan KRL Commuter Line untuk dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* adalah baik.

Kata kunci: KRL Commuter Line, Komuter, Bekasi

PENDAHULUAN

Semakin maju dan berkembang suatu kota, maka kota tersebut akan menjadi daya tarik bagi penduduk kota sekitarnya. Hal ini merupakan salah satu pemicu munculnya kaum komuter terutama di kota-kota besar. Komuter (berasal dari bahasa Inggris *commuter*; dalam bahasa Indonesia juga disebut penglaju) adalah seseorang yang berpergian ke suatu kota untuk bekerja dan kembali ke kota tempat tinggalnya setiap hari, biasanya dari tempat tinggal yang cukup jauh dari tempat bekerjanya. Perilaku komuter yang selalu melakukan perjalanan ini secara tidak langsung berpengaruh terhadap pengembangan wilayah, baik wilayah tempat tinggalnya maupun wilayah tujuannya. Pergerakan yang dilakukan umumnya berasal dari pinggiran kota menuju pusat kota atau dari satu kota ke kota lainnya.

Fenomena komuter ini salah satunya terjadi kawasan Megapolitan Jabodetabek, di mana DKI Jakarta sebagai pusat kegiatan dan pusat pertumbuhan bagi kawasan di sekitarnya seperti Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Semakin mahal dan terbatasnya lahan permukiman di Jakarta membuat penduduk yang mempunyai aktivitas di Jakarta lebih memilih tinggal di kota-kota sekitarnya. Mereka melakukan perjalanan setiap hari pergi dan pulang menuju dan dari tempat kegiatan. Kegiatan komuter di DKI Jakarta dapat berupa kegiatan untuk bekerja, sekolah/ kuliah, belanja, sosial, rekreasi, dan lain-lain. Kegiatan bekerja dan sekolah/ kuliah merupakan kegiatan yang bersifat rutin, sedangkan kegiatan belanja, sosial, dan rekreasi merupakan kegiatan yang bersifat tidak rutin/fleksibel.

Berdasarkan hasil Survei Komuter Jabodetabek yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik tahun 2014,

terdapat sebanyak 1,38 juta komuter Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) yang melakukan kegiatan di DKI Jakarta. Survei tersebut juga menyebutkan bahwa arus komuter Bodetabek yang masuk ke DKI Jakarta paling tinggi berasal dari Kota Bekasi yaitu sebesar 14,80%, diikuti oleh komuter yang berasal dari Kota Depok sebesar 11,69%, dan komuter yang berasal dari Kota Tangerang sebesar 8,68%.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 54 Tahun 2013, arah pengembangan sistem transportasi di Kawasan Jabodetabek lebih ditekankan pada sistem pengembangan transportasi massal dan mampu menampung penumpang dalam jumlah banyak. Sedangkan arah pengembangan sistem transportasi massal sebagai sarana pergerakan komuter diprioritaskan dengan peningkatan pemanfaatan jaringan jalur kereta api di Kawasan Jabodetabek. Kereta api dinilai dapat berperan sebagai moda transportasi strategis yang mampu mengurangi kemacetan di perkotaan. KRL *Commuter Line* Jabodetabek merupakan satu-satunya moda transportasi berbasis rel yang beroperasi untuk mengakomodasi kebutuhan transportasi di Kawasan Jabodetabek.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa saat ini dalam melakukan pergerakannya, para komuter Bodetabek sebagian besar masih menggunakan moda transportasi kendaraan pribadi seperti motor dan mobil dibanding dengan kendaraan umum. Hasil survei Badan Pusat Statistik menyatakan bahwa sebagian besar kendaraan pribadi yang digunakan komuter untuk pergi (58%) dan pulang (56%) berupa sepeda motor. Sedangkan, penggunaan moda transportasi umum komuter Jabodetabek hanya sekitar 23-30% baik untuk pergi dan pulang (BPS, 2015). Hal tersebut menjadi salah satu pemicu terjadinya

kemacetan di kawasan Jabodetabek terutama di koridor-koridor perbatasan Bodetabek dengan DKI Jakarta.

Sejauh mana para komuter memiliki preferensi untuk memilih menggunakan KRL *Commuter Line* dibandingkan moda transportasi umum lainnya sebagai sarana pergerakan dipengaruhi oleh karakteristik tertentu baik dari sisi karakteristik pengguna maupun persepsi pengguna terhadap karakteristik sarana moda transportasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: mendeskripsikan karakteristik komuter Bekasi-Jakarta pengguna moda KRL *Commuter Line*, mendeskripsikan karakteristik pergerakan komuter Bekasi-Jakarta pengguna moda KRL *Commuter Line*, dan mengetahui penilaian kualitas pelayanan moda KRL *Commuter Line* oleh komuter Bekasi-Jakarta

Faktor yang mempengaruhi pemilihan moda merupakan beberapa aspek yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu moda transportasi tertentu. Faktor yang mempengaruhi moda dikelompokkan menjadi tiga, yaitu berdasarkan ciri pengguna jalan, ciri pergerakan, dan ciri fasilitas moda transportasi (Tamin, 2000). Penjelasan masing-masing faktor tersebut adalah:

a) **Ciri pengguna jalan.** Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi berdasarkan ciri/karakteristik pengguna jalan adalah: Ketersediaan atau kepemilikan kendaraan pribadi, kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM), struktur rumah tangga (pasangan muda, keluarga dengan anak, pensiun, bujangan, dan lain-lain), pendapatan, dan faktor lain seperti keharusan menggunakan mobil ke tempat bekerja, dan lain-lain.

b) **Ciri pergerakan.** Ciri atau karakteristik pergerakan seseorang juga dapat mempengaruhi dalam pemilihan moda yang digunakan. Faktor-faktor tersebut adalah: Tujuan pergerakan (bekerja, belanja, sekolah, rekreasi, sosial, dan lain-lain), waktu terjadinya pergerakan, dan jarak perjalanan.

c) **Ciri fasilitas moda transportasi.** Ciri fasilitas moda transportasi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Faktor yang bersifat kuantitatif adalah: waktu perjalanan, biaya transportasi, ketersediaan ruang dan tarif parkir, nyaman dan keamanan, keandalan dan keteraturan, dan lain-lain.

Pelayanan transportasi merupakan salah satu jenis pelayanan jasa. Sampara (1999, dalam Hardiyansyah, 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Berbagai model dimensi kualitas jasa yang sangat terkenal dan populer adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, dalam Jasfar, 2009) dengan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang harus ada dalam proses jasa pelayanan. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama untuk memberikan jasa pelayanan secara tepat waktu (*ontime*). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Assurance*

(jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya. *Emphaty* (empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pelanggan dan komunikasi yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang dibutuhkan adalah data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dengan melakukan survei terhadap para komuter di tiga stasiun yang merupakan tempat para komuter Bekasi mengakses KRL, yaitu Stasiun Bekasi, Kranji, dan Cakung. Metode survei yang digunakan adalah dengan wawancara yang dipandu dengan kuesioner. Pemilihan sampel di lapangan dilakukan dengan *insidental sampling*. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus *Isaac* dan *Michael* dengan taraf kesalahan 10%, yaitu sebesar 270 sampel. Sedangkan data sekunder didapatkan dengan mencari data melalui instansi-instansi terkait dan melalui dokumen-dokumen yang telah ada.

Data yang dihasilkan dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif dengan tabel frekuensi dan tabulasi silang terutama dalam menganalisis karakteristik komuter dan pergerakan komuter. Sedangkan analisis penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan analisis skoring.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Komuter

Karakteristik komuter Bekasi pengguna KRL *Commuter Line* dapat dilihat dari karakteristik sosial ekonomi komuter (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, penghasilan, dan kepemilikan kendaraan pribadi), frekuensi penggunaan KRL dalam satu

minggu, dan alasan menggunakan KRL *Commuter Line*. Ringkasan karakteristik komuter Bekasi-Jakarta pengguna KRL *Commuter Line* dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik Komuter Bekasi-Jakarta Pengguna KRL *Commuter Line*

Karakteristik Komuter	Persentase
Jenis kelamin	<ul style="list-style-type: none"> Laki-laki (47%) Perempuan (53%)
Usia	<ul style="list-style-type: none"> 15-23 tahun (30,74%) 24-32 tahun (41,11%) 33-41 tahun (17,04%) 42-50 tahun (7,04%) >50 tahun (4,07%)
Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> SD (0%) SMP (1,5%) SMA (43%) Diploma (17%) S1 (36,30%) S2/S3 (2,2%)
Jenis pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> PNS/BUMN (11,90%) Pegawai Swasta (48,10%) Wiraswasta (7%) Pelajar/Mahasiswa (25,90%) Ibu Rumah Tangga/ Lainnya (7%)
Penghasilan per bulan	<ul style="list-style-type: none"> <1 juta (19%) 1-3juta (26%) 3-5juta (37%) 5-7juta (13%) >7juta (5%)
Kepemilikan kendaraan pribadi	<ul style="list-style-type: none"> Tidak punya (12%) Mobil (3%) Motor (71%) Mobil dan Motor (14%)
Frekuensi penggunaan KRL dalam satu minggu	<ul style="list-style-type: none"> 5-7 hari per minggu (54%) 3-4 hari per minggu (10%) 1-2 hari per minggu (18%) Tidak pasti (18%)
Alasan menggunakan KRL <i>Commuter Line</i>	<ul style="list-style-type: none"> Cepat (217) Aman (58) Murah (117) Nyaman (60) Tidak ada pilihan lain (15) Lainnya (8)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas komuter Bekasi-Jakarta pengguna KRL *Commuter Line* adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 53. Kaum perempuan pada umumnya lebih memilih untuk menggunakan kendaraan umum untuk melakukan kegiatan komuting karena dinilai lebih efisien dari sisi tenaga. Usia dominan komuter merupakan usia produktif 24-32 tahun (41,11%). Tingkat pendidikan komuter didominasi oleh pendidikan SMA (43%) namun komuter yang telah menempuh pendidikan tinggi (diploma dan S1) lebih mendominasi. Sebagian besar komuter bekerja sebagai pegawai swasta (48,10%), hal tersebut dapat dikaitkan dengan peluang pekerjaan di Jakarta yang sebagian besar merupakan sektor swasta. Penghasilan komuter sebagian besar berada pada tingkat menengah (3juta-5juta) sebesar 37%. Sebanyak 71% komuter memiliki kendaraan pribadi berupa sepeda motor. Mayoritas komuter menggunakan KRL *Commuter Line* dengan frekuensi tinggi 5-7 hari per minggu (54%). Berbagai alasan para komuter menggunakan KRL *Commuter Line* diurutkan dari yang paling utama adalah cepat, murah, nyaman, aman, tidak ada pilihan lain, dan lainnya.

2. Frekuensi Penggunaan KRL Berkaitan dengan Karakteristik Sosial Ekonomi

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang didapatkan menggunakan tabulasi silang antara variabel frekuensi penggunaan KRL dengan karakteristik sosial ekonomi, keterkaitan antara frekuensi penggunaan KRL dengan masing-masing karakteristik sosial ekonomi komuter adalah:

- a. Frekuensi penggunaan KRL berkaitan dengan jenis kelamin komuter

Jumlah komuter laki-laki maupun perempuan berdasarkan penggunaan KRL dalam satu minggu tidak terlihat perbedaan jumlah atau persentase yang signifikan baik itu frekuensi penggunaan KRL 5-7 hari per minggu, 3-4 hari per minggu, 1-2 hari per minggu, maupun frekuensi yang tidak pasti atau bersifat fleksibel. Komuter dengan penggunaan KRL sebanyak 5-7 hari per minggu didominasi oleh komuter laki-laki sebesar 50,30%.

- b. Frekuensi penggunaan KRL berkaitan dengan usia komuter
Kometer dengan usia 24-32 tahun merupakan kategori usia yang mendominasi jumlah dan persentase komuter baik pada kategori frekuensi penggunaan 5-7 hari per minggu, 3-4 hari per minggu, 1-2 hari per minggu, maupun frekuensi yang tidak pasti menggunakan KRL dalam satu minggu. Hal tersebut dikarenakan komuter dengan usia 24-32 tahun memiliki jenis kegiatan dan maksud perjalanan yang lebih bervariasi, baik yang rutin dengan frekuensi penggunaan yang tinggi dalam satu minggu maupun untuk berbagai jenis aktivitas dengan penggunaan KRL yang tidak rutin maupun dengan frekuensi penggunaan lebih rendah.
- c. Frekuensi penggunaan KRL berkaitan dengan tingkat pendidikan komuter
Frekuensi penggunaan KRL yang tinggi sebanyak 5-7 hari didominasi oleh komuter dengan kategori pendidikan S1. Frekuensi penggunaan KRL sebanyak 5-7 hari umumnya digunakan untuk aktivitas rutin seperti bekerja.
- d. Frekuensi penggunaan KRL berkaitan dengan jenis pekerjaan komuter
Seluruh kategori frekuensi penggunaan KRL dikaitkan dengan jenis pekerjaan komuter, jumlah komuter terbanyak didominasi oleh

komuter yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta.

- e. Frekuensi penggunaan KRL berkaitan dengan penghasilan komuter. Sebanyak 43,40% komuter yang memiliki frekuensi penggunaan KRL sebanyak 5-7 hari per minggu memiliki penghasilan 3-5 juta per bulan. Begitu juga dengan frekuensi 3-4 hari per minggu didominasi oleh komuter dengan penghasilan 3-5 juta per bulan, yaitu sebanyak 33,30%.
- f. Frekuensi penggunaan KRL berkaitan dengan kepemilikan kendaraan. Seluruh kategori frekuensi penggunaan KRL *Commuter Line* oleh komuter dalam satu minggu baik penggunaan 5-7 hari, 3-4 hari, 1-2 hari, atau frekuensi tidak pasti menggunakan dalam satu minggu didominasi oleh komuter yang memiliki kendaraan berupa sepeda motor. Hasil ini sebanding dengan mayoritas komuter yang memiliki kendaraan berupa sepeda motor. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepemilikan sepeda motor tidak mempengaruhi mereka dalam menggunakan KRL *Commuter Line*, baik untuk pergerakan yang bersifat rutin dengan frekuensi tinggi dalam satu minggu maupun untuk pergerakan dengan frekuensi rendah.

3. Karakteristik Pergerakan Komuter

Karakteristik pergerakan komuter dianalisis melalui variabel maksud pergerakan, waktu pergerakan, asal pergerakan, tujuan pergerakan, jarak pergerakan dari rumah menuju stasiun, jarak pergerakan dari stasiun ke lokasi tujuan, dan moda transportasi penghubung dari dan menuju stasiun pemberhentian KRL. Tabel 2 menunjukkan secara ringkas karakteristik pergerakan komuter Bekasi-Jakarta pengguna KRL *Commuter Line*.

Tabel 2. Karakteristik Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta Pengguna KRL *Commuter Line*

Karakteristik Pergerakan Komuter	Persentase
Maksud pergerakan	<ul style="list-style-type: none"> • Bekerja (52%) • Sekolah/ kuliah (16,70%) • Belanja (7,40%) • Sosial (8,10%) • Rekreasi (10,70%) • Lainnya (4,80%)
Waktu pergerakan	<ul style="list-style-type: none"> • Pagi (199) • Siang (121) • Sore (220) • Malam (42)
Daerah asal komuter	Pondok Gede (2,60), Jatisampurna (0,70%), Pondok Melati (0,40%), Jati Asih (3%), Bantargebang (2,60%), Mustikajaya (2,60%), Bekasi Timur (19,30%), Rawa Lumbu (6,30%), Bekasi Selatan (6,70%), Bekasi Barat (24,80%), Medan Satria (10,40%), dan Bekasi Utara (20,70%)
Daerah tujuan komuter	Jakarta Timur (19%), Jakarta Selatan (34,10%), Jakarta Pusat (32,20%), Jakarta Barat (9,60%), Jakarta Utara (4,80%)
Jarak dari tempat tinggal ke stasiun di Bekasi	<ul style="list-style-type: none"> • < 1 km (11,10%) • 1-5 km (53,30%) • 5-10 km (32,20%) • >10 km (3,30%)
Jarak dari stasiun pemberhentian ke lokasi tujuan	<ul style="list-style-type: none"> • <1 km (27%) • 1-5 km (51,50%) • 5-10 km (18,10) • >10 km (3,30%)
Moda yang digunakan dari tempat tinggal ke stasiun pemberangkatan	<ul style="list-style-type: none"> • Jalan kaki (3,70%) • Motor diparkir di stasiun (42,20%) • Mobil diparkir di stasiun (3,30%) • Angkot/ bus 1 kali (30,40%) • Angkot/ bus >1 kali (2,60)
Moda yang digunakan dari stasiun akhir ke lokasi tujuan	<ul style="list-style-type: none"> • Jalan kaki (10,40%) • Angkot/ bus 1 kali (56,70%) • Angkot/ bus > 1 kali (24,10%) • Lainnya (24,10%)

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa kecenderungan komuter dalam menggunakan KRL *Commuter Line* memiliki maksud pergerakan untuk bekerja (52%) dan sekolah/ kuliah (16,70%). Kegiatan bekerja dan sekolah/ kuliah merupakan kegiatan rutin dan utama seseorang sehingga penggunaan KRL *Commuter Line* untuk kegiatan ini dimungkinkan memiliki frekuensi yang tinggi. Waktu pergerakan komuter didominasi di pagi dan sore hari. Hal tersebut berkaitan dengan jam masuk dan keluar kantor yang umumnya sudah ditentukan dan memiliki jadwal yang tetap. Lokasi asal komuter di Kota Bekasi sebagian besar berasal dari Kecamatan Bekasi Barat (24,80%), Bekasi Utara (20,70%), dan Bekasi Timur (19,30%). Lokasi tersebut secara relatif memiliki letak yang berdekatan dengan stasiun-stasiun KRL. Selain itu, kecamatan-kecamatan tersebut memiliki jumlah penduduk yang tinggi di Kota Bekasi. Lokasi tujuan komuter di Jakarta sebagian besar tersebar di Jakarta Selatan (34,10%), Jakarta Pusat (32,20%), dan Jakarta Timur (19%). Jakarta Selatan dan Jakarta Pusat merupakan daerah dengan konsentrasi kawasan perkantoran dan pendidikan yang tinggi sehingga banyak komuter yang bertujuan ke lokasi tersebut. Begitu juga dengan Jakarta Timur, meskipun konsentrasi kawasan perkantoran dan pendidikan tidak sebanyak di Jakarta Selatan atau Jakarta Pusat, daerah ini memiliki jarak yang paling dekat dengan Kota Bekasi. Sedangkan komuter yang terdistribusi ke Jakarta Barat dan Jakarta Utara lebih sedikit, hal tersebut dapat disebabkan karena lokasi tersebut hanya sebagian kecil lokasi yang dapat dijangkau oleh KRL *Commuter Line*. Jarak jangkauan komuter terhadap stasiun kereta baik dari rumah/ tempat tinggalnya maupun ke lokasi tujuan cenderung berjarak 1-5 km. Kemudahan jangkauan terhadap stasiun

kereta api menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap preferensi seseorang untuk menggunakan KRL. Jika dilihat dari jenis kendaraan komuter yang digunakan menuju stasiun, sebagian besar dari mereka lebih memilih menggunakan sepeda motor (42%) yang diparkir di area sekitar stasiun. Kendaraan lainnya yang umum digunakan adalah kendaraan umum/ angkot sebanyak 1 kali (30,40%). Namun, untuk moda yang digunakan dari stasiun akhir di Jakarta menuju lokasi tujuan, sebagian besar dari mereka lebih memilih menggunakan kendaraan umum sebanyak 1 kali (56,70%).

4. Penilaian Kualitas Pelayanan KRL *Commuter Line* oleh Komuter Bekasi Jakarta

Penilaian kualitas pelayanan KRL *Commuter Line* merupakan penilaian berdasarkan persepsi komuter terhadap pelayanan yang mereka rasakan berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang dikategorikan menjadi lima dimensi pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

a. Penilaian komuter terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *tangibles* terdiri dari 7 atribut kualitas pelayanan. Dilihat secara keseluruhan, skor rata-rata penilaian dari dimensi ini adalah 2,95 yang termasuk ke dalam kriteria “baik”. Penilaian komuter terhadap dimensi *tangibles* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
1	Kebersihan di stasiun	3.11	Baik
2	Kebersihan toilet di stasiun	2.80	Baik

bersambung

Lanjutan Tabel 3

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
3	Kebersihan di dalam kereta	3.24	Baik
4	Fasilitas pendingin ruangan di dalam kereta	2.84	Baik
5	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	3.01	Baik
6	Penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun	2.75	Baik
7	Ketersediaan kursi prioritas untuk penyandang cacat, ibu hamil, lansia, dan ibu dengan anak kecil di dalam kereta	2.83	Baik
8	Kerapihan penampilan petugas	3.02	Baik
Rata-rata <i>Tangibles</i>		2.95	Baik

b. Penilaian komuter terhadap dimensi *reliability* (kehandalan)

Dimensi tangibles terdiri dari 5 atribut kualitas pelayanan. Dilihat secara keseluruhan, skor rata-rata penilaian dari dimensi ini adalah 2,73 yang termasuk ke dalam kriteria “baik”. Penilaian komuter terhadap dimensi *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Penilaian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
9	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun	3.02	Baik
10	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KRL	2.81	Baik
11	Ketepatan jadwal perjalanan KRL	2.36	Tidak Baik

bersambung

Lanjutan Tabel 4

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
12	Kemudahan dalam memperoleh informasi ter-update	2.59	Baik
13	Kemampuan karyawan/ petugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan	2.86	Baik
Rata-rata <i>Reliability</i>		2.73	Baik

c. Penilaian komuter terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* terdiri dari 5 atribut kualitas pelayanan. Dilihat secara keseluruhan, skor rata-rata penilaian dari dimensi ini adalah 2,88 yang termasuk ke dalam kriteria “baik”. Penilaian komuter terhadap dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Penilaian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
14	Kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	2.93	Baik
15	Kecepatan petugas dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun	2.83	Baik
16	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan	2.78	Baik
17	Kecepatan petugas loket dalam melayani pembelian tiket	2.92	Baik
18	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani	2.93	Baik
Rata-rata <i>Responsiveness</i>		2.88	Baik

d. Penilaian komuter terhadap dimensi *assurance* (jaminan kepastian)

Dimensi *assurance* terdiri dari 5 atribut kualitas pelayanan. Dilihat secara keseluruhan, skor rata-rata penilaian dari dimensi ini adalah 2,85 yang termasuk ke dalam kriteria “baik”. Penilaian komuter terhadap dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Penilaian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
19	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan	2.92	Baik
20	Keamanan dan kenyamanan saat berada di stasiun/ kereta	2.87	Baik
21	Keamanan dan kenyamanan pada saat naik turun kereta	2.67	Baik
22	Kesesuaian harga tiket yang ditawarkan dengan layanan yang diberikan	2.96	Baik
23	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	2.83	Baik
Rata-rata Assurance		2.85	Baik

e. Penilaian komuter terhadap dimensi *emphaty* (empati)

Dimensi *emphaty* terdiri dari 4 atribut kualitas pelayanan. Dilihat secara keseluruhan, skor rata-rata penilaian dari dimensi ini adalah 2,89 yang termasuk ke dalam kriteria “baik”. Penilaian komuter terhadap dimensi *emphaty* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Penilaian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Emphaty

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
24	Kemampuan petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3.00	Baik

bersambung

Lanjutan Tabel 6

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
24	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti	3.00	Baik
25	Kesediaan dan kepedulian petugas untuk mengutamakan kebutuhan pelanggan	2.91	Baik
26	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	2.92	Baik
27	Ketersediaan layanan keluhan pelanggan	2.73	Baik
Rata-rata Emphaty		2.89	Baik

KESIMPULAN

1. Karakteristik komuter Bekasi-Jakarta pengguna KRL *Commuter Line* adalah:

- a. Komuter Bekasi – Jakarta pengguna KRL *Commuter Line* didominasi oleh perempuan (53%). Mayoritas usia komuter berkisar antara 24-32 tahun (41,11%). Tingkat pendidikan komuter didominasi oleh pendidikan SMA (43%) namun sebagian besar sudah menempuh pendidikan tinggi diploma (17%) dan sarjana (36,30%). Sebagian besar komuter pengguna KRL *Commuter Line* memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta (48%) dan pelajar/ mahasiswa (25,6%). Penghasilan komuter didominasi oleh tingkat menengah (3 juta - 5 juta) sebanyak 37%. Mayoritas komuter (71% komuter) memiliki kendaraan bermotor berupa sepeda motor. Mayoritas komuter menggunakan KRL *Commuter Line* dengan alasan dari yang

- paling tinggi ke paling rendah berturut-turut adalah cepat, murah, aman, nyaman, aman, tidak ada pilihan lain, dan alasan lainnya.
- b. Mayoritas komuter Bekasi yang menggunakan KRL *Commuter Line* dengan frekuensi 5-7 hari per minggu didominasi oleh jenis kelamin laki-laki (50,30%), memiliki usia produktif 23-30 tahun (36,60%), memiliki tingkat pendidikan S1 (41,40%), memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta (53,10%), berpenghasilan menengah (3-5 juta per bulan), dan sebagian besar komuter memiliki kendaraan berupa sepeda motor (69%).
2. Sebanyak 52% komuter menggunakan KRL *Commuter Line* untuk tujuan bekerja. Waktu pergerakan komuter didominasi pada pagi dan sore hari. Jumlah komuter berdasarkan kecamatan asal di Kota Bekasi mayoritas berasal dari Kecamatan Bekasi Barat (24,80%), Kecamatan Bekasi Utara (20,70%), dan Kecamatan Bekasi Timur (19,30%). Sedangkan daerah tujuan komuter di DKI Jakarta sebagian besar tersebar di Jakarta Selatan (34,10%) dan Jakarta Pusat (32,20%). Sebagian besar komuter memiliki jarak 1-5 km dari rumah ke stasiun maupun dari stasiun ke lokasi tujuan. Kendaraan yang digunakan dari rumah ke stasiun di Bekasi didominasi oleh penggunaan kendaraan sepeda motor (42,20%), dan dari stasiun tujuan akhir ke lokasi tujuan sebagian besar komuter menggunakan angkot/ bus sebanyak 1 kali (56,70%).
 3. Penilaian komuter terhadap kualitas pelayanan KRL *Commuter Line* memiliki skor rata-rata dilihat dari dimensi *tangibles* sebesar 2,95,

dimensi *reliability* 2,73, dimensi *responsiveness* 2,88, dimensi *assurance* 2,85, dan dimensi *emphaty* sebesar 2,89. Seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut termasuk ke dalam kategori kualitas pelayanan “baik”. Hampir seluruh atribut kualitas pelayanan KRL *Commuter Line* memiliki kriteria penilaian “baik”, namun atribut ketepatan jadwal perjalanan KRL memiliki kriteria penilaian kualitas pelayanan “tidak baik” dengan skor rata-rata 2,36.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Provinsi DKI Jakarta (2015). Berita Resmi Statistik No. 12/02/31/ Th.XVII, 16 Februari 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. (2009). Manajemen Jasa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kementerian Perhubungan. (2013). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 54 Tahun 2013 tentang Rencana Umum Jaringan Angkut Massal pada Kawasan Perkotaan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek).
- Tamin, Ofyar Z. (2000). Perencanaan dan Pemodelan Transportasi (edisi kedua). Bandung: Penerbit ITB.